Plan stratégique 2013-2017

Régie de l'assurance maladie du Québec

Québec

Plan stratégique 2013-2017

Un partenaire incontournable du système de santé québécois dont l'action proactive et novatrice contribue à l'amélioration des services publics

Document produit par la Régie de l'assurance maladie du Québec

Tous droits réservés
Dépôt légal – 2013

Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-550-67904-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-67905-9 (version PDF)

Bibliothèque nationale du Canada
© Gouvernement du Québec, 2013

100 %
BIOGAZ
EcoLogo

Lettre de transmission

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec grand plaisir que je dépose le Plan stratégique 2013-2017 de la Régie de l'assurance maladie du Québec, un partenaire incontournable du système de santé québécois dont l'action proactive et novatrice contribue à l'amélioration des services publics, et ce, conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

Au cours des prochaines années, notre système de santé sera appelé à relever de grands défis. En ce sens, ce nouveau plan présente les orientations qu'entend privilégier la Régie pour assurer l'équilibre entre l'évolution de la prestation de services et les contrôles appropriés ainsi que pour rendre accessibles, aux intervenants et aux organismes autorisés, des renseignements de santé. De plus, il démontre l'engagement de la Régie à promouvoir une culture organisationnelle de gestion des risques et de renforcement de l'intégrité. Enfin, il traduit sa volonté de mobilisation et de pleine expression des talents de son personnel.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux,

Réjean Hébert

Québec, décembre 2013

Table des matières

Le message du président du conseil d'administration 1

Le message du président-directeur général 3

La mission, la vision, les valeurs et les secteurs d'activité 5

La contribution aux priorités gouvernementales 7

L'enjeu 1
L'accès à des services efficaces et sécuritaires 9

L'enjeu 2
La gestion sécuritaire et éthique des renseignements de santé 11

L'enjeu 3
Une gouvernance collaborative à dimension éthique 13

L'enjeu 4
Les talents de l'organisation, source première de performance et d'innovation 14

Tableau synoptique 16

Le message de la présidente du conseil d'administration

C'est avec grande fierté que je présente le Plan stratégique 2013-2017 de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Conformément aux règles de gouvernance, ce plan a été adopté par les membres du conseil d'administration lors de la séance du 8 mai 2013. De concert avec ceux-ci, la direction de la Régie a établi les orientations stratégiques qui guideront ses actions au cours des quatre prochaines années.

Les défis auxquels fait face le secteur de la santé sont importants et les objectifs de ce plan reflètent la capacité de la Régie à s'adapter aux besoins en constante évolution de ses clientèles ainsi qu'au contexte gouvernemental. C'est dans cette perspective que l'organisation réaffirme sa volonté d'être un partenaire incontournable du système de santé québécois dont l'action proactive et novatrice contribue à l'amélioration des services publics.

Par ce plan, la Régie répond aux enjeux d'accès à des services efficaces et sécuritaires et de la gestion des renseignements de santé. De plus, elle entend exercer une gouvernance collaborative à dimension éthique et continuer à mobiliser les talents de l'organisation, qui sont la source première de la performance et de l'innovation.

La direction, le personnel et la clientèle de la Régie peuvent compter sur la contribution et l'appui des membres du conseil d'administration dans l'atteinte des objectifs présentés à ce plan.

La présidente du conseil d'administration,

Michèle Laroche

Le message du président-directeur général

J'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2013-2017 de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Issu d'une réflexion collective, il propose des orientations stratégiques qui guideront nos actions pour les quatre prochaines années.

Ce plan définit clairement les priorités de la Régie et précise les actions qui seront entreprises pour répondre aux préoccupations des citoyens à l'égard de la qualité des services ainsi qu'aux priorités gouvernementales. Une volonté de contribuer au sens de l'état et au renforcement de l'intégrité gouvernementale a particulièrement été remarquée. Pour relever les défis qui se présentent à elle et concrétiser sa mission et sa vision, la Régie a retenu sept objectifs et près d'une vingtaine d'indicateurs.

Les principaux projets qui mobiliseront le personnel de la Régie sont les travaux liés à l'accessibilité de l'information et des services, au déploiement du Dossier santé Québec ainsi qu'à l'adoption de pratiques exemplaires en matière de saine gouvernance, d'éthique et de renforcement de l'intégrité gouvernementale.

De plus, la Régie poursuivra sa gestion sécuritaire et éthique des renseignements de santé. Elle veillera à créer les conditions propices à la mobilisation des membres du personnel ainsi qu'à favoriser leur épanouissement professionnel. Elle continuera également à développer la culture d'amélioration continue de l'organisation.

En terminant, il est important de souligner l'engagement dont font preuve les membres du conseil d'administration et de la direction ainsi que l'ensemble du personnel de la Régie. Il ne fait aucun doute que leur dévouement quotidien contribue de façon importante à la réalisation de notre mission et qu'il nous permettra d'atteindre les résultats identifiés au Plan stratégique 2013-2017.

Le président-directeur général,

Jacques Cotton

La mission, la vision, les valeurs et les secteurs d'activité

LA MISSION

La Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et médicaments : elle informe la population, gère l'admissibilité des personnes, rémunère les professionnels de la santé et assure une circulation sécuritaire de l'information.

Relevant du ministre de la Santé et des Services sociaux, la Régie a été créée en 1969 pour mettre en place un régime public d'assurance maladie dont les principes fondateurs d'universalité, de gratuité et d'équité ont guidé l'évolution de la couverture des soins et des services de santé au fil des décennies. Depuis, ses responsabilités n'ont cessé de croître avec l'évolution du système de santé et de services sociaux.

Le développement du système de santé a été marqué en 1997 par l'instauration du régime général d'assurance médicaments qui donne aux citoyens un accès aux médicaments requis par leur état de santé en étant couverts soit par un régime privé, soit par le régime public administré par la Régie.

La Régie rémunère les dispensateurs de services, les prescripteurs et les professionnels de la santé, conformément, dans le cas de ces derniers, aux ententes conclues par leurs représentants avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Au cours des dernières années, des modifications législatives ont précisé et augmenté les responsabilités de la Régie en matière de gestion opérationnelle, d'accès, de sécurité et de circulation des renseignements de santé au Québec.

LA VISION

Un partenaire incontournable du système de santé québécois dont l'action proactive et novatrice contribue à l'amélioration des services publics.

La Régie est étroitement associée aux grands enjeux inhérents au système de santé en même temps qu'elle travaille quotidiennement auprès des personnes assurées, des professionnels de la santé, des dispensateurs de services et des prescripteurs. Cette constante collaboration teinte fortement la vision qu'elle s'est donnée.

Au fil des ans, la Régie s'est vu confier de nouvelles responsabilités. La qualité et le niveau des résultats atteints ont été rendus possibles par sa capacité d'innovation, par son leadership et par l'efficacité des partenariats conclus. Elle a relevé avec succès d'importants défis qui ont consolidé et accru sa notoriété auprès du gouvernement, de ses partenaires du secteur de la santé et de divers acteurs de l'administration publique. En outre, la nouvelle vision de la Régie témoigne de cette évolution ainsi que de sa volonté de contribuer fortement à l'excellence des services publics.

LES VALEURS

L'importance que revêtent l'éthique et les valeurs est porteuse de sens dans l'exercice de la gouvernance de la Régie par l'entremise de son conseil d'administration et des membres de sa haute direction.

Pour accomplir sa mission et réaliser sa vision, la Régie s'appuie sur des principes éthiques qui se concrétisent par un ensemble de valeurs partagées par son personnel. Récemment, elle a procédé à une actualisation de ses valeurs. Celles-ci – le respect, l'équité et l'intégrité – gouvernent l'organisation et aident le personnel à prendre des décisions justes.

L'adhésion à ces valeurs et leur promotion permettent à la Régie d'atteindre ses objectifs stratégiques et ainsi de mieux remplir sa mission envers les citoyens.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Au 31 mars 2013, le régime d'assurance maladie couvrait environ 7,7 millions de personnes et le régime public d'assurance médicaments, 3,5 millions, ce qui représente des augmentations respectives de l'ordre de 300 000 personnes depuis 2008.

La gestion de l'admissibilité des personnes à ces régimes se traduit par la vérification de leur identité, la délivrance de la carte d'assurance maladie et l'inscription des personnes admissibles au régime public d'assurance médicaments.

Plusieurs personnes bénéficient également des mesures prévues dans plus d'une quarantaine de programmes administrés par la Régie qui touchent, par exemple, les aides auditives ou visuelles, le remboursement des frais médicaux engagés par les Québécois à l'extérieur du Québec, l'aide financière pour les services d'aide domestique et la contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé.

La Régie compte également parmi sa clientèle environ 40 000 professionnels de la santé, prescripteurs et autres dispensateurs de services, soit approximativement 6 000 de plus qu'en 2008. Les représentants des médecins, des pharmaciens, des chirurgiens-dentistes, des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale, des denturologistes et des optométristes négocient des ententes pour leur rémunération avec le ministre de la Santé et des Services sociaux. Pour les rémunérer en fonction de ces ententes en constante évolution, la Régie doit en intégrer les modalités dans ses systèmes informatiques.

Le nombre de demandes de paiement traitées, soit près de 257 millions en 2012-2013, a suivi la tendance observée depuis une dizaine d'années et a augmenté de 34 % depuis 2007-2008, une hausse en majeure partie attribuable aux médicaments et aux services pharmaceutiques.

Enfin, la Régie partage, avec les chercheurs et les acteurs du domaine de la santé, les renseignements de santé qu'elle a accumulés au fil des années dans le respect de la protection des renseignements confidentiels.

La contribution aux priorités gouvernementales

La Régie contribue à la mise en œuvre de plusieurs grandes orientations gouvernementales, notamment par sa mission, sa vision et son plan stratégique.

L'INTÉGRITÉ

Cette priorité gouvernementale découle d'une baisse de la confiance d'une partie de la population québécoise envers le secteur public. La Régie participe au renforcement de l'intégrité gouvernementale en adoptant les meilleures pratiques en matière de saine gouvernance et d'éthique. Son plan stratégique prévoit de poursuivre dans la même voie.

LA SOLIDARITÉ

La solidarité est au cœur même de la mission et des activités de la Régie. Ses activités relatives aux régimes publics d'assurance maladie et médicaments ainsi qu'aux autres programmes qu'elle gère favorisent l'accès aux soins et aux services auxquels les Québécois sont en droit de s'attendre.

LA SITUATION DES FINANCES PUBLIQUES

La Régie applique la Politique de financement des services publics. Cette politique gouvernementale prévoit la révision et l'indexation des tarifs exigibles pour les services offerts par tous les ministères et organismes gouvernementaux. De tels rajustements permettent d'améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les seize principes du développement durable ont été pris en compte à la suite de l'analyse du contexte de la Régie. L'application des principes d'équité et de solidarité sociales, d'accès au savoir, de participation et d'engagement ainsi que de prévention teinte son positionnement stratégique.

LA SAINE GESTION DES RESSOURCES

La Régie s'assure de la gestion judicieuse de ses ressources. Ces dernières années, elle a innové dans le secteur public en s'inspirant de la méthode Lean pour améliorer sa performance. Elle poursuivra le développement de sa culture d'amélioration continue qui s'appuie sur l'innovation, la mobilisation du personnel et la pleine expression des talents.

LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

La vision de la Régie exprime la grande importance accordée à la qualité des services aux citoyens. À cet effet, elle réalise des sondages et organise des groupes de discussion pour connaître les attentes, la qualité perçue des services offerts et la satisfaction de ses différentes clientèles. L'information ainsi recueillie permet de faire évoluer l'offre de services et d'améliorer la qualité des services offerts.

LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES POUR LES CITOYENS ET LES ENTREPRISES

La révision des modalités de renouvellement de la carte d'assurance maladie et la livraison de nouveaux systèmes informatiques pour la rémunération à l'acte et à forfait des professionnels de la santé permettront à la Régie de faciliter les démarches des clientèles pour l'obtention de ses services.

LE SENS DE L'ÉTAT

Transcendant sa mission, la Régie a pris l'initiative d'établir des partenariats avec d'autres ministères et organismes du gouvernement du Québec dans l'intérêt de l'État et de la population. En vertu de cette responsabilité sociale, elle coordonne depuis 2010 le Comité de réalisation interministériel sur la fraude qui regroupe dix ministères et organismes en vue de resserrer les contrôles inhérents à la délivrance de documents officiels. Elle fait de même pour deux des quatre groupes de travail de ce comité, soit celui sur les enquêtes et celui sur la gestion de la présence.

L'enjeu 1

L'accès à des services efficaces et sécuritaires

Orientation :
Assurer l'équilibre entre l'évolution de la prestation de services et des contrôles appropriés.

L'utilisation très répandue d'Internet dans la société québécoise a permis des améliorations notables dans la prestation de services de plusieurs organisations en plus de faciliter l'accès à l'information. Les internautes souhaitent obtenir de l'information au moment désiré, ce qui a créé de nouvelles attentes à l'égard des services tant publics que privés.

Axe d'intervention : Accessibilité de l'information et des services

Pour améliorer la qualité des services offerts à ses différentes clientèles, la Régie poursuivra ses efforts pour en simplifier l'accès, adapter à leurs réalités son offre de services, ainsi que l'information qu'elle met à leur disposition, tout en maintenant les contrôles appropriés.

Dans cette foulée, la Régie révisera les modalités entourant le renouvellement de la carte d'assurance maladie afin de faciliter les démarches pour les personnes assurées.

Les systèmes informatiques de la Régie assurant la rémunération des professionnels de la santé ont été conçus au début des années 1980. Certains ne permettent plus de répondre adéquatement aux besoins actuels et futurs. La Régie remplacera d'abord ses systèmes informatiques supportant la rémunération à forfait et la rémunération à l'acte. Les nouveaux systèmes contribueront à réduire les délais d'application des ententes négociées par les représentants des professionnels de la santé avec le ministre de la Santé et des Services sociaux et offriront plus de flexibilité pour en modifier les modalités existantes ou pour en ajouter de nouvelles. De plus, ils permettront d'offrir des modalités de facturation de la rémunération à l'acte plus conviviales pour les professionnels de la santé.

Tout en conservant les moyens habituels pour obtenir le service ou l'information désirés durant ses heures d'ouverture, la Régie offre un accès en tout temps à ses services en ligne, de plus en plus nombreux, et fournit plus d'information sur son site Web. L'organisation travaillera pour que l'utilisation de ces nouveaux modes d'accès continue de progresser en les adaptant aux besoins de la clientèle. À cet effet, elle rendra disponibles de nouveaux services en ligne.

L'obligation légale de détenir une assurance médicaments demeure encore méconnue par une partie de la population québécoise. La Régie poursuivra ses campagnes d'information en vue de faire connaître cette obligation.

De plus, en vertu de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec, celle-ci a la responsabilité de conseiller le ministre de la Santé et des Services sociaux. S'appuyant sur son expertise, elle dresse des états de situation et formule des avis et des recommandations au ministre ou au ministère de la Santé et des Services sociaux quant aux actions requises en vue de mettre à jour certains programmes. La Régie poursuivra dans cette voie et ses avis à venir pourraient porter notamment sur les contraintes administratives pour la clientèle, les opportunités relatives à l'offre de services disponible et le rôle des intermédiaires entre la Régie et la clientèle.

OBJECTIF 1

Faciliter les démarches des clientèles pour l'obtention des services.

Indicateurs	Cibles
1.1 Modalités de renouvellement de la carte d'assurance maladie révisées	• 31 mars 2015
1.2 Allégements de la démarche de renouvellement de la carte d'assurance maladie proposés	• 31 mars 2016
1.3 Pourcentage des cartes d'assurance maladie délivrées avec des modalités de renouvellement révisées	• 2 % en 2014-2015 • 10 % en 2015-2016 et en 2016-2017
1.4 Implantation d'un nouveau système informatique de rémunération à forfait pour les professionnels de la santé	• 28 février 2014 pour les médecins omnipraticiens
1.5 Implantation d'un nouveau système informatique de rémunération à l'acte pour les professionnels de la santé	• Élaboration du cheminement des demandes de paiement des médecins au 31 août 2014 • Nouvelle demande de paiement élaborée pour les médecins au 31 mars 2015 • Nouvelle demande de paiement élaborée pour les optométristes, les chirurgiens-dentistes, les spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale et les denturologistes au 31 mars 2016 • Implantation au 31 mars 2017

OBJECTIF 2

Adapter l'information et l'offre de services aux réalités des clientèles.

Indicateurs	Cibles
2.1 Nombre de nouveaux services en ligne disponibles	• 4 nouveaux services en ligne
2.2 Mesures d'optimisation de l'information et des services	S. O.
2.3 Pourcentage de citoyens connaissant leur obligation de détenir une assurance médicaments	• 80 % en 2014-2015 et en 2016-2017
2.4 Nombre d'avis transmis aux fins de mise à jour des programmes	• 3 avis

L'enjeu 2

La gestion sécuritaire et éthique des renseignements de santé

Orientation :
Rendre accessibles aux intervenants et aux organismes autorisés des renseignements de santé.

La Régie administre plusieurs banques de données comprenant des renseignements de santé touchant la population québécoise. Un nombre croissant d'organisations provenant de différents domaines s'intéresse à leur contenu.

Le Dossier santé Québec (DSQ) constitue un progrès majeur dans la modernisation du système de santé québécois. Ses banques de données contiennent des renseignements de santé essentiels, entre autres, pour la première ligne de soins. Le DSQ vise à rendre accessibles, en temps opportun, ces renseignements aux professionnels et aux autres intervenants de la santé autorisés pour que ceux-ci puissent donner des services de santé ou des services sociaux. Les banques de renseignements du DSQ couvrent six domaines : médicament, laboratoire, imagerie médicale, immunisation, allergie et intolérance ainsi que sommaire d'hospitalisation.

Axe d'intervention : Dossier santé Québec

Le ministère de la Santé et des Services sociaux est le maître d'œuvre du DSQ, étant responsable d'en définir les orientations, les objectifs et les exigences à respecter. Le rôle de la Régie à l'égard du DSQ s'est accru au fil des ans. Celle-ci est, entre autres, responsable du déploiement du domaine médicament. Ce déploiement permet aux professionnels et aux autres intervenants du secteur de la santé, d'une part, de déposer des renseignements dans les banques de données et, d'autre part, d'en prendre connaissance, après autorisation, en fonction des besoins de leur pratique. Ces professionnels et autres intervenants travaillent dans les pharmacies, les cliniques médicales et les établissements de santé.

Ainsi, plus précisément, les pharmaciens sont en mesure de mettre à jour et de consulter les renseignements sur les médicaments délivrés aux usagers et de recevoir les ordonnances émises électroniquement par des professionnels de la santé. Celles-ci réduisent le temps de manipulation en pharmacie et le risque d'erreurs de transcription. De plus, les renseignements du domaine médicament aident les praticiens à prévenir les interactions médicamenteuses non souhaitées et à diminuer les hospitalisations qui y sont liées.

Au 31 mars 2013, les renseignements sur quelque 36 millions de médicaments délivrés à presque 900 000 personnes ont déjà été communiqués au domaine médicament du DSQ, et ce, en provenance de près de 300 pharmacies réparties dans quatre régions du Québec. D'ici le 31 mars 2017, la Régie vise à ce que presque toutes les autres pharmacies québécoises puissent faire de même. En parallèle, la Régie continuera de soutenir le déploiement du domaine médicament dans les cliniques médicales et les établissements de santé de toutes les régions du Québec.

Par ailleurs, la Régie appuiera aussi l'intégration et le déploiement de quatre autres domaines de renseignements du DSQ, dont ceux du laboratoire et de l'imagerie médicale.

OBJECTIF 3

Soutenir l'intégration et le déploiement du Dossier santé Québec dans les pharmacies et les sites cliniques qui y auront adhéré[1].	
Indicateurs	**Cibles**
3.1 Pourcentage de pharmacies participantes	• 50 % au 31 mars 2014 • 90 % au 31 décembre 2014 • 95 % au 31 décembre 2015
3.2 Nombre de régions où le déploiement dans les cliniques médicales et les établissements de santé est soutenu	• 9 régions au 31 mars 2014 • 15 régions au 31 mars 2015 • 18 régions au 31 mars 2016
3.3 Nombre de domaines de renseignements de santé intégrés au Dossier santé Québec	• 3 domaines au 31 mars 2014 • 5 domaines au 31 mars 2017

Axe d'intervention : Gestion éthique

Le nombre de demandes des chercheurs et des acteurs du réseau de la santé et des services sociaux pour utiliser les renseignements contenus dans les banques de données de la Régie est relativement constant au fil des années, soit environ 1 400 par année. Par ailleurs, ces demandes sont de plus en plus complexes. La Régie doit préserver la confiance de la population en lui donnant l'assurance raisonnable que ses renseignements de santé ne font pas l'objet d'un usage inconsidéré. Son analyse éthique concerne, entre autres, les risques liés au type de requérant ainsi qu'à la nature et à l'utilisation prévue des données demandées. À la suite de cette analyse, la Régie autorise la communication des renseignements de santé demandés si cela peut contribuer à une amélioration du système de santé et des services sociaux ou à une meilleure compréhension de l'état de santé de la population québécoise. À cet effet, elle bonifiera les contrôles déjà en vigueur en uniformisant davantage le processus d'évaluation des demandes des chercheurs et des acteurs du réseau de la santé et des services sociaux. De plus, elle constituera une équipe spécialisée pour traiter certaines demandes requérant une analyse plus approfondie.

OBJECTIF 4

Renforcer l'évaluation éthique des demandes de renseignements de santé.	
Indicateurs	**Cibles**
4.1 Pourcentage des demandes de renseignements de santé ayant été soumises à une analyse éthique	• 100 % à partir de 2014-2015
4.2 Création d'un comité d'éthique organisationnelle	• 31 mars 2014

1. Les cibles de cet objectif sont assujetties à celles du ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'enjeu 3

Une gouvernance collaborative à dimension éthique

Orientation :
Promouvoir une culture organisationnelle de gestion des risques et renforcer l'intégrité gouvernementale.

Dans un contexte où la confiance d'une partie de la population envers le secteur public a diminué, la question de l'éthique et des valeurs est au cœur des préoccupations gouvernementales, de même que les dimensions sociale, économique et environnementale du développement durable. À cet égard, la Régie continue d'être à l'affût des meilleures pratiques en matière de saine gouvernance et d'éthique pour les traduire dans sa gestion. Elle contribue ainsi à renforcer l'intégrité gouvernementale.

Axe d'intervention : Saine gouvernance

Parmi les bonnes pratiques de gestion, la gestion intégrée des risques mène à des choix stratégiques et efficaces en matière de contrôle. Elle permet de mieux identifier les risques encourus par une organisation et de mettre en place les contrôles appropriés. Conformément aux décisions de son conseil d'administration, pour lequel la gestion intégrée des risques revêt une importance considérable, une culture de gestion des risques a déjà été mise en œuvre à la Régie, notamment en réponse aux obligations de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État. La Régie franchira un pas de plus en rendant cette gestion des risques plus dynamique et plus cohérente entre ses diverses unités administratives. Cette prochaine évolution implique l'élaboration de pratiques et d'outils permettant notamment une appréciation encore plus objective des risques majeurs et opérationnels.

La Régie, en raison de son apport au réseau québécois de la santé et des services sociaux, rend l'action publique plus efficace. Pour ce faire, elle mise sur une approche concertée avec la conclusion de partenariats stratégiques, et ce, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de ce réseau. Il en résulte une amélioration des services rendus à ses clientèles et parfois même des retombées bénéfiques sur les services offerts par d'autres organisations gouvernementales. La Régie poursuivra cette approche de collaboration pour améliorer la prestation de services publics en privilégiant des choix durables.

Afin de soutenir une prise de décision juste, le personnel peut compter sur un éventail de règles établies par la Régie de même que sur celles fixées par le gouvernement. Cependant, les lois, les règlements et les règles ne peuvent lui dicter le bon comportement à adopter dans toutes les situations auxquelles il fait face au quotidien. Pour continuer à mieux le guider, la Régie intensifiera ses activités de sensibilisation et de formation relativement à l'importance et à la façon de maintenir un comportement éthique. Par ailleurs, des mesures additionnelles seront introduites dans la gestion des contrats, ce qui contribuera à renforcer l'intégrité gouvernementale.

OBJECTIF 5

Poursuivre l'adoption de pratiques de gestion exemplaires.	
Indicateurs	**Cibles**
5.1 Pourcentage des actions du Plan d'amélioration des pratiques en gestion intégrée des risques réalisées	• 100 % au 31 mars 2016
5.2 Mise en œuvre de mesures visant à renforcer les comportements responsables	S. O.
5.3 Nouveaux partenariats conclus ou renouvelés	S. O.

L'enjeu 4

Les talents de l'organisation, source première de performance et d'innovation

Orientation :
Favoriser la mobilisation du personnel et la pleine expression des talents.

Pour remplir adéquatement sa mission et réaliser les nouveaux mandats qui lui sont confiés, la Régie doit s'assurer de détenir l'expertise nécessaire et de favoriser la mobilisation de son personnel par de saines pratiques de gestion.

De plus, dans l'optique de bien répondre aux attentes et aux besoins grandissants de ses clientèles tout en obtenant des gains de productivité, la Régie procède, depuis 2008, à l'implantation d'une culture d'amélioration continue qui mise sur la responsabilisation et l'initiative de son personnel. Cette culture s'inscrit dans les priorités gouvernementales visant l'utilisation optimale des ressources.

Axe d'intervention : Ressources humaines

Assurer la qualité des services en fonction des besoins de ses clientèles demeure un défi constant pour la Régie. Pour ce faire, celle-ci doit mettre en œuvre des stratégies novatrices de gestion de sa main-d'œuvre. En effet, pour attirer et fidéliser leurs ressources humaines, les organisations des secteurs public et privé doivent se distinguer en offrant des milieux de vie professionnels de qualité. À cet égard, la Régie a été l'une des premières organisations du secteur public québécois à obtenir, le 13 décembre 2011, la certification Entreprise en santé.

La Régie a donc choisi d'agir sur les quatre sphères d'activité suivantes, lesquelles sont reconnues pour leur effet considérable sur la santé du personnel :

- La promotion de saines habitudes de vie du personnel;
- L'équilibre de travail / vie personnelle;
- L'environnement de travail;
- Les pratiques de gestion.

Une vérification du respect de la norme Entreprise en santé est effectuée annuellement par le Bureau de normalisation du Québec. La Régie s'engage à maintenir sa certification.

OBJECTIF 6

Maintenir l'engagement des membres du personnel et créer les conditions propices à leur épanouissement professionnel.

Indicateur	Cible
6.1 Certification Entreprise en santé maintenue	• Annuellement

Axe d'intervention : Innovation

Conformément à sa vision, la Régie a été l'une des premières organisations du secteur public québécois à s'inspirer de la méthode Lean pour améliorer ses services. Celle-ci a été retenue pour ses bénéfices dans tous les secteurs d'activité, tant sur le plan de l'organisation du travail que sur l'aspect humain.

La méthode Lean est une méthodologie d'amélioration des processus de travail qui donne un rôle de premier plan aux employés. Ceux-ci travaillent en équipe pour définir les améliorations à apporter aux processus à l'intérieur des limites du mandat qui leur a été confié. Cette participation des employés à la redéfinition de l'organisation du travail contribue à leur mobilisation et à l'expression de leur talent.

La Régie entend poursuivre dans la même voie et réviser un plus grand nombre de processus de travail en s'inspirant de la méthode Lean.

OBJECTIF 7

Poursuivre le développement de la culture d'amélioration continue.	
Indicateur	**Cibles**
7.1 Nombre de projets inspirés de la méthode Lean réalisés	• 8 projets annuellement en 2013-2014 et en 2014-2015 • 10 projets annuellement en 2015-2016 et en 2016-2017

Tableau synoptique du Plan stratégique 2013-2017

Mission

La Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et médicaments : elle informe la population, gère l'admissibilité des personnes, rémunère les professionnels de la santé et assure une circulation sécuritaire de l'information

Vision

Un partenaire incontournable du système de santé québécois dont l'action proactive et novatrice contribue à l'amélioration des services publics

Enjeu 1 : L'accès à des services efficaces et sécuritaires

ORIENTATION 1
Assurer l'équilibre entre l'évolution de la prestation de services et des contrôles appropriés

Axe d'intervention : Accessibilité de l'information et des services

OBJECTIF 1 **Faciliter les démarches des clientèles pour l'obtention des services**

Indicateurs		Cibles
1.1	Modalités de renouvellement de la carte d'assurance maladie révisées	• 31 mars 2015
1.2	Allégements de la démarche de renouvellement de la carte d'assurance maladie proposés	• 31 mars 2016
1.3	Pourcentage des cartes d'assurance maladie délivrées avec des modalités de renouvellement révisées	• 2 % en 2014-2015 • 10 % en 2015-2016 et en 2016-2017
1.4	Implantation d'un nouveau système informatique de rémunération à forfait pour les professionnels de la santé	• 28 février 2014 pour les médecins omnipraticiens
1.5	Implantation d'un nouveau système informatique de rémunération à l'acte pour les professionnels de la santé	• Élaboration du cheminement des demandes de paiement des médecins au 31 août 2014 • Nouvelle demande de paiement élaborée pour les médecins au 31 mars 2015 • Nouvelle demande de paiement élaborée pour les optométristes, les chirurgiens-dentistes, les spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale et les denturologistes au 31 mars 2016 • Implantation au 31 mars 2017

OBJECTIF 2 **Adapter l'information et l'offre de services aux réalités des clientèles**

Indicateurs		Cibles
2.1	Nombre de nouveaux services en ligne disponibles	• 4 nouveaux services en ligne
2.2	Mesures d'optimisation de l'information et des services	S.O.
2.3	Pourcentage de citoyens connaissant leur obligation de détenir une assurance médicaments	• 80 % en 2014-2015 et en 2016-2017
2.4	Nombre d'avis transmis aux fins de mise à jour des programmes	• 3 avis

Enjeu 2 : La gestion sécuritaire et éthique des renseignements de santé

ORIENTATION 2
Rendre accessibles aux intervenants et aux organismes autorisés des renseignements de santé

Axe d'intervention : Dossier santé Québec

OBJECTIF 3 **Soutenir l'intégration et le déploiement du Dossier santé Québec dans les pharmacies et les sites cliniques qui y auront adhéré[1]**

Indicateurs		Cibles
3.1	Pourcentage de pharmacies participantes	• 50 % au 31 mars 2014 • 90 % au 31 décembre 2014 • 95 % au 31 décembre 2015
3.2	Nombre de régions où le déploiement dans les cliniques médicales et les établissements de santé est soutenu	• 9 régions au 31 mars 2014 • 15 régions au 31 mars 2015 • 18 régions au 31 mars 2016
3.3	Nombre de domaines de renseignements de santé intégrés au Dossier santé Québec	• 3 domaines au 31 mars 2014 • 5 domaines au 31 mars 2017

Axe d'intervention : Gestion éthique

OBJECTIF 4 **Renforcer l'évaluation éthique des demandes de renseignements de santé**

Indicateurs		Cibles
4.1	Pourcentage des demandes de renseignements de santé ayant été soumises à une analyse éthique	• 100 % à partir de 2014-2015
4.2	Création d'un comité d'éthique organisationnelle	• 31 mars 2014

Enjeu 3 : Une gouvernance collaborative à dimension éthique

ORIENTATION 3
Promouvoir une culture organisationnelle de gestion des risques et renforcer l'intégrité gouvernementale

Axe d'intervention : Saine gouvernance

OBJECTIF 5 **Poursuivre l'adoption de pratiques de gestion exemplaires**

Indicateurs		Cibles
5.1	Pourcentage des actions du Plan d'amélioration des pratiques en gestion intégrée des risques réalisées	• 100 % au 31 mars 2016
5.2	Mise en œuvre de mesures visant à renforcer les comportements responsables	S.O.
5.3	Nouveaux partenariats conclus ou renouvelés	S.O.

Enjeu 4 : Les talents de l'organisation, source première de performance et d'innovation

ORIENTATION 4
Favoriser la mobilisation du personnel et la pleine expression des talents

Axe d'intervention : Ressources humaines

OBJECTIF 6 **Maintenir l'engagement des membres du personnel et créer les conditions propices à leur épanouissement professionnel**

Indicateur		Cible
6.1	Certification Entreprise en santé maintenue	• Annuellement

Axe d'intervention : Innovation

OBJECTIF 7 **Poursuivre le développement de la culture d'amélioration continue**

Indicateur		Cibles
7.1	Nombre de projets inspirés de la méthode Lean réalisés	• 8 projets annuellement en 2013-2014 et en 2014-2015 • 10 projets annuellement en 2015-2016 et en 2016-2017

1. Les cibles de cet objectif sont assujetties à celles du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Régie de
l'assurance maladie
Québec